

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KUALITAS
PRODUK INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT MEGAFLEX PRATAMA (ONNA INTERIOR)**



Oleh:

AIRINDAH NITIS KINASIH

NPM : 17.1.02.10902

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KUALITAS
PRODUK INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT MEGAFLEX PRATAMA (ONNA INTERIOR)**



Oleh:

AIRINDAH NITIS KINASIH

NPM : 17.1.02.10902

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KUALITAS
PRODUK INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT MEGAFLEX PRATAMA (ONNA INTERIOR)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

AIRINDAH NITIS KINASHIH

NPM : 17.1.02.10902

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KUALITAS PRODUK INTERIOR TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT MEGAFLEX PRATAMA
(ONNA INTERIOR)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AIRINDAH NITIS KINASIH
NPM : 17.1.02.10902

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 29 April 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

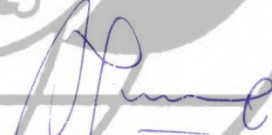
Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.
2. Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

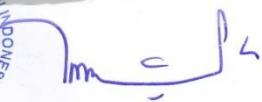
Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Djawoto, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **AIRINDAH NITIS KINASIH**

NPM : **17.1.02.10902**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT MEGAFLEX PRATAMA (ONNA INTERIOR)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 April 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 April 2021

Yang membuat pernyataan,



AIRINDAH NITIS KINASIH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Airindah Nitis Kinasih
NPM : 17.1.02.10902
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 2 Maret 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Sono Indah VIII no 4. Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Muhdlori
Alamat Rumah : Jl. Sono Indah VIII no 4. Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Khadijah 2 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMPN 33 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMK di SMKN 6 Surabaya Tahun 2017

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2021	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2019-Sekarang	PT. Megaflex Pratama	-	Admin Marketing

Dibuat dengan sebenarnya

AIRINDAH NITIS KINASIH

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK INTERIOR TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT MEGAFLEX PRATAMA (ONNA INTERIOR)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Djawoto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberipetunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Para dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Pimpinan dan Staff di PT Megaflex Pratama (Onna Interior), yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya, ayahanda Muhdlori dan ibunda Suhartini serta adik saya Adinda Talia Salsabiladan semua anggota keluarga besar saya terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa, selalu sabar dan memberi semangat pada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

7. Orang yang selalu mewarnai hidup saya, Mas Dedy Setiawan terima kasih selalu menghibur saya disaat saya sedang dipusingkan dalam menyelesaikan skripsi, yang turut memberi dukungan dan sangat mendorong saya untuk terus semangat berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini demi terwujudnya cita-cita untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di STIESIA Surabaya.
8. Sahabat-sahabat tercinta saya, Intan Rosalia, Wenny Widiah, Sonia Angelita, Ardian Habibullah dan Nur Aini Amalia yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan, terutama kelas SMx-2 angkatan 2017 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 24 Februari 2021

AIRINDAH NITIS KINASIH

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Promosi	14
2.1.5 Kualitas Produk	19
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Rerangka Konseptual	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	36
3.1.1 Jenis Penelitian	36
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	36
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	37

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Jenis Data	38
3.3.2	Sumber Data.....	38
3.3.3	Pengumpulan Data	39
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1	Variabel	40
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5	Uji Instrumen Penelitian	42
3.5.1	Uji Validitas	43
3.5.2	Uji Reliabilitas	43
3.6	Teknik Analisis Data.....	43
3.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	44
3.6.3	Uji Kelayakan Model	46
3.6.4	Pengujian Hipotesis (uji t).....	47
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.1.4	Uji Instrumen	59
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	62
4.1.7	Uji Kelayakan Model	65
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	67
4.2	Pembahasan.....	68
BAB 5	PENUTUP.....	79
5.1	Simpulan	79
5.2	Keterbatasan.....	79
5.3	Saran	80
	JADWAL PENELITIAN	81
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penjualan Produk Onna Interior.....	5
2 Penelitian Terdahulu	32
3 Skala Likert	40
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	56
9 Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	57
10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	58
11 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
12 Hasil Uji Validitas	60
13 Hasil Uji Reliabilitas	61
14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
15 Hasil Uji Normalitas	64
16 Hasil Uji Multikolinieritas	65
17 Hasil Uji F.....	67
18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
19 Hasil Uji t.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	33
2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1	Kuesioner	80
2	Tabulasi	84
3	Hasil Output SPSS	86

